



# Cos'è il wayfinding

Piera Nobili  
Architetta Studio OTHE  
presidente CERPA Italia Onlus



# UNI CEI EN 17210/2021

## Accessibilità e usabilità dell'ambiente costruito – Requisiti funzionali

### Si basa sulla ISO 21542/2021

Edilizia – Accessibilità e fruibilità dell'ambiente costruito

### Aggiungendo, in particolare:

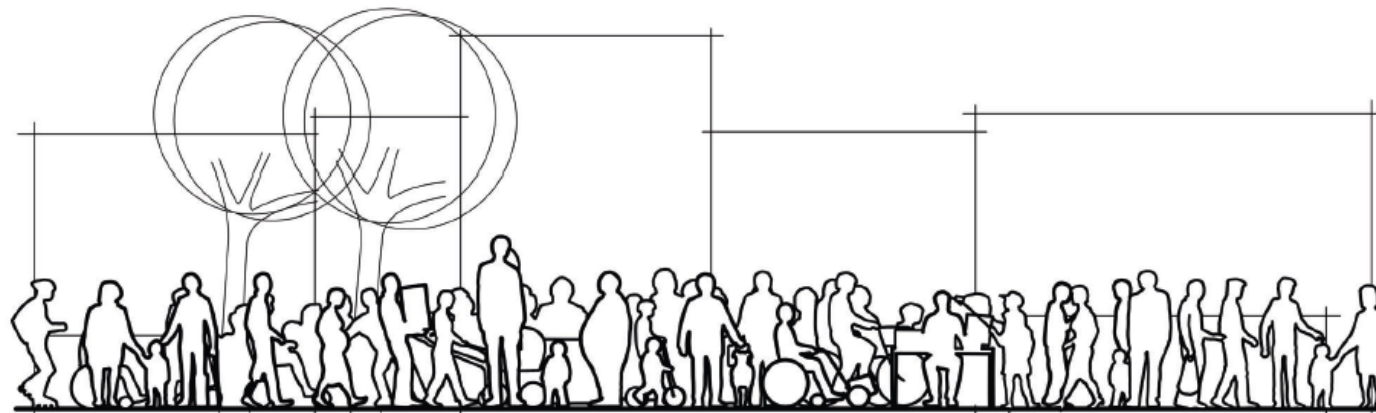
- Spazi pubblici
- Evacuazione in emergenza
- Alloggi adattabili

### Cosa contiene:

- Consente di Richiedere, Specificare e Valutare la conformità dell'accessibilità
- Promuove l'approccio della progettazione universale
- Dà un quadro di riferimento e un linguaggio comune
- Dà indicazioni per la progettazione, la costruzione, la ristrutturazione, l'adattamento e la manutenzione dell'ambiente

### I requisiti e le raccomandazioni funzionali operano per obiettivi da raggiungere:

- Obiettivi di protezione, tramite l'assunzione del complesso quadro esigenziale
- Uniformare i riferimenti in tema di appalti pubblici
- Aggiornare le singole normative sull'accessibilità degli Stati membri



## INDICE CAPITOLI

Riferimenti normativi

Termini e definizioni

Principi legali e politici e vantaggi associati

**Diversità degli utenti e considerazioni sulla progettazione**

**Wayfinding**

**Accesso nell'ambiente esterno**

Aree per arrivi e partenze – parcheggi

Circolazione orizzontale negli edifici

Circolazione verticale negli edifici e all'aperto

**Aree interne ed esterne specifiche, attrezzature e disposizioni**

Servizi igienici

Interfaccia utente, comandi e interruttori

**Sicurezza antincendio per tutti – Evacuazione e uscite di sicurezza**

Condizioni ambientali negli edifici

**Alloggio**

Edifici culturali, ricreativi e sportivi

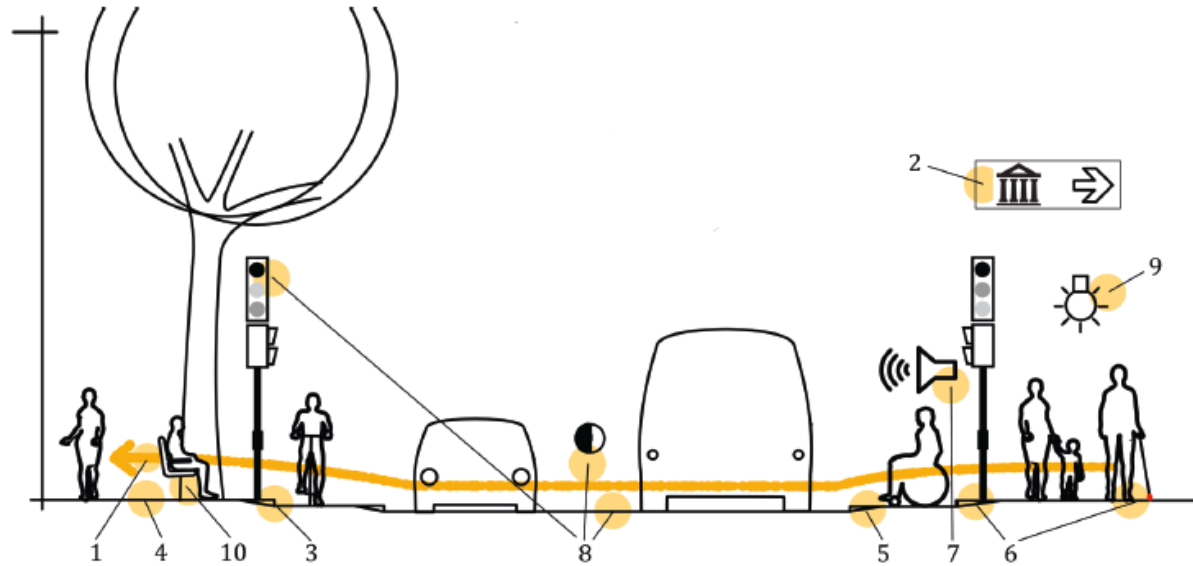
Edifici amministrativi, di servizio e per l'impiego

**Aree esterne e urbane**

**Strutture di trasporto**

Oltre a 4 Appendici specifiche.

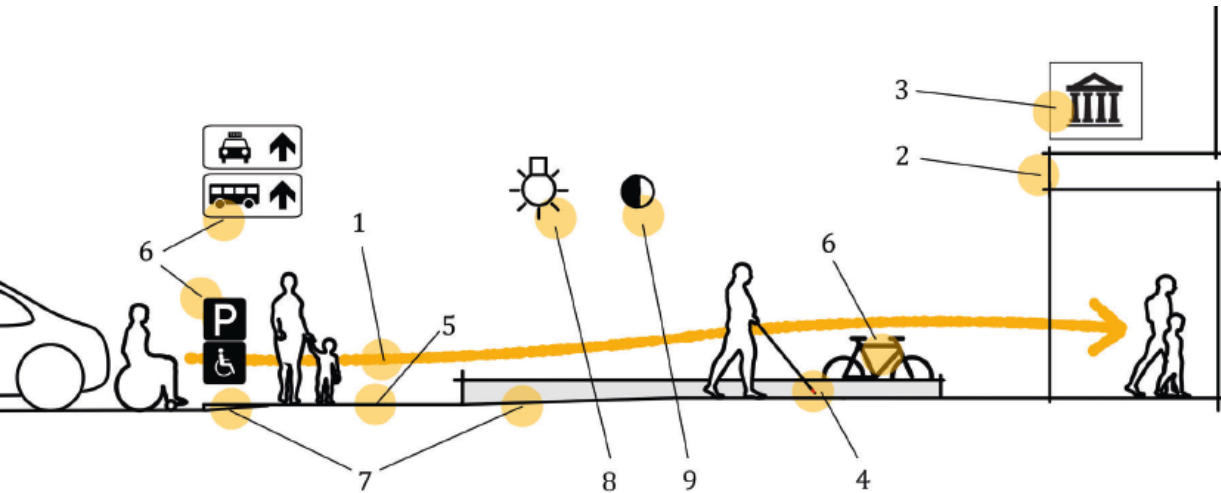
# SPAZIO PUBBLICO E WAYFINDING



## Esempi delle principali considerazioni progettuali per aree pedonali accessibili e fruibili

### Legenda

- 1 Percorso accessibile in area pedonale e attraversamento stradale
- 2 Buona segnaletica di wayfinding, per esempio cartelli con testo e numeri chiaramente leggibili, segnaletica direzionale di orientamento
- 3 Aree pedonali, ciclabili e veicolari separate, per esempio cordoli, parapetti o superfici tattili
- 4 Superfici uniformi, stabili e resistenti allo scivolamento
- 5 Percorsi accessibili senza gradini e attraversamenti pedonali, per esempio rampe per cordolo
- 6 Guida tattile, per esempio superfici di guida e di avvertenza, segnali tattili agli incroci
- 7 Guida acustica, per esempio segnali acustici agli attraversamenti pedonali
- 8 Buon contrasto visivo, per esempio marcatura bianca sulla superficie stradale scura, alti livelli di illuminazione nei semafori
- 9 Buona illuminazione, per esempio l'illuminazione dei passaggi pedonali e degli incroci
- 10 Luoghi per riposarsi a intervalli regolari lungo le aree pedonali

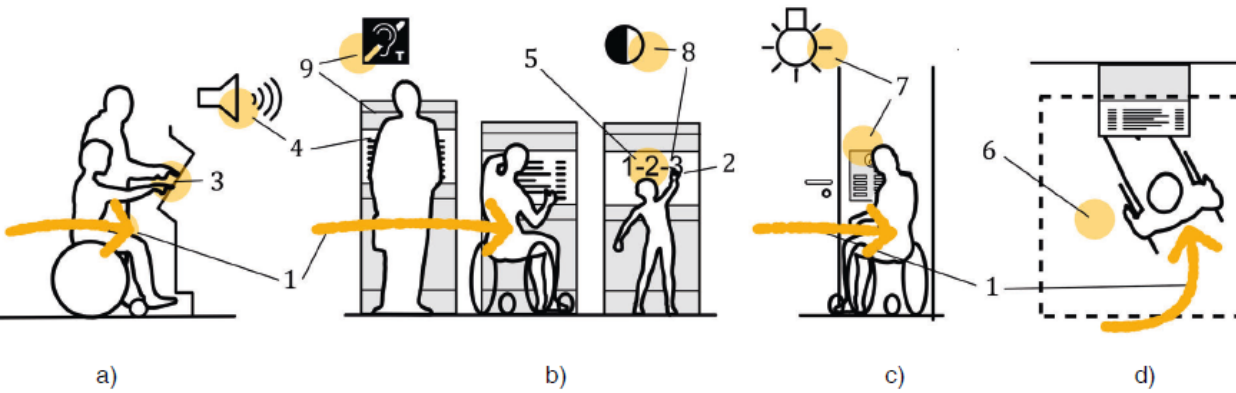


## Esempi delle principali considerazioni progettuali per un avvicinamento accessibile e fruibile agli edifici

### Legenda

- 1 Percorso accessibile per l'avvicinamento all'edificio
- 2 Facile da individuare, per esempio ingresso visibile dal percorso di avvicinamento
- 3 Buona segnaletica di wayfinding, utilizzo di caratteri e simboli leggibili con chiarezza a distanza
- 4 Percorsi pedonali chiari e separati da veicoli e ciclisti, per esempio separazione mediante cordoli o caratteristiche architettoniche
- 5 Superfici uniformi, stabili e resistenti allo scivolamento
- 6 Distanze brevi dal parcheggio agli ingressi, per esempio stalli di sosta riservati per autovetture, pulmini e biciclette
- 7 Nessun gradino o ostacolo, per esempio accesso a livello o utilizzo di rampe
- 8 Buona illuminazione, per esempio evidenziando i percorsi principali, non abbagliante
- 9 Buon contrasto visivo, per esempio contrasto visivo tra il percorso e l'area adiacente, segnaletica con buon contrasto

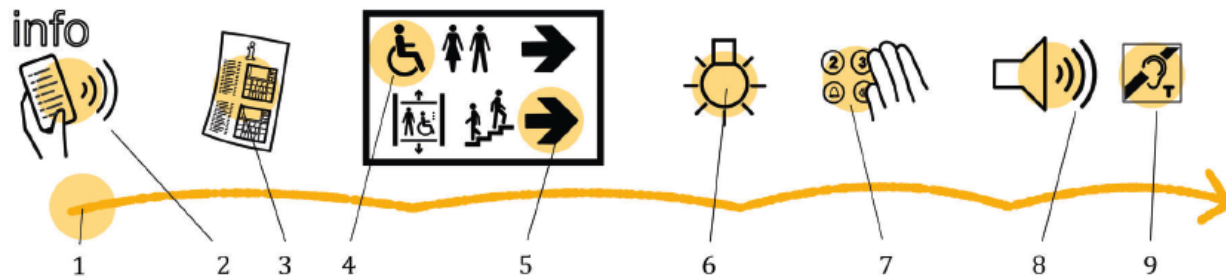
# ATTREZZATURE E COMUNICAZIONE



## Esempi delle principali considerazioni progettuali per attrezzature e strutture accessibili e fruibili

### Legenda

- a) Esempio di altezze operative per gli utenti
- b) Esempi di distributori automatici di biglietti
- c) Esempio di controllo degli accessi
- d) Esempio di spazio di manovra
- 1 Percorso accessibile alle attrezzature, per esempio bancomat, distributori automatici di biglietti, controllo degli accessi
- 2 Facilità di comprensione e funzionamento, per esempio comandi e interfaccia utente semplificati
- 3 Altezza operativa adeguata, per esempio fruibile da bambini, persone sedute, adulti alti
- 4 Informazioni ottenute attraverso più sensi, per esempio acustico, tattile, visivo
- 5 Testo facilmente leggibile, per esempio con lettere in rilievo, braille, buon contrasto visivo, opzioni di lingue multiple
- 6 Spazio di manovra per le persone che utilizzano dispositivi di mobilità su ruote
- 7 Buona illuminazione, per esempio illuminazione sulle interfacce di controllo degli accessi
- 8 Buon contrasto visivo, per esempio schermi non riflettenti, comandi contrastanti con lo sfondo, schermati dalla luce solare diretta
- 9 Sistemi assistivi di ascolto, per esempio punti di chiamata e telefoni

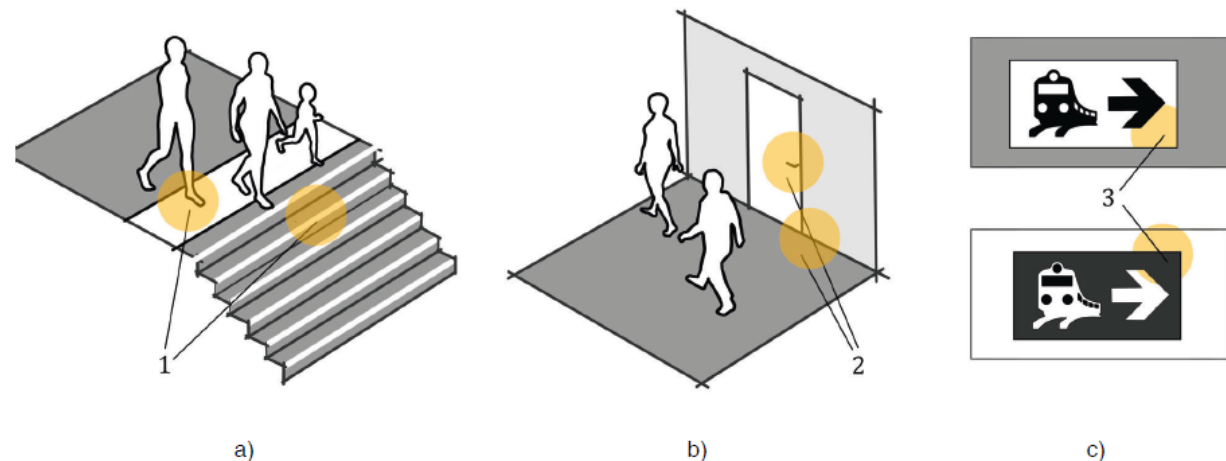


## Esempi delle principali considerazioni di progettazione per informazioni accessibili e fruibili in modalità multisensoriale

### Legenda

- 1 Percorso accessibile
- 2 Formati accessibili, per esempio pagine web accessibili, app
- 3 Stampa a caratteri grandi, per esempio informazioni disponibili stampate a caratteri grandi su richiesta
- 4 Buona segnaletica, per esempio caratteri e simboli facilmente leggibili con un buon contrasto visivo
- 5 Utilizzo di simboli normalizzati, per esempio pittogrammi ISO
- 6 Buona illuminazione, per esempio una segnaletica adeguatamente illuminata
- 7 Formati tattili, per esempio lettere in rilievo, Braille, sistemi di avvertenza tattili
- 8 Formati udibili, per esempio TTS (text-to-speech), segnali di avvertenza udibili
- 9 Informazioni udibili attraverso sistema a induzione magnetica

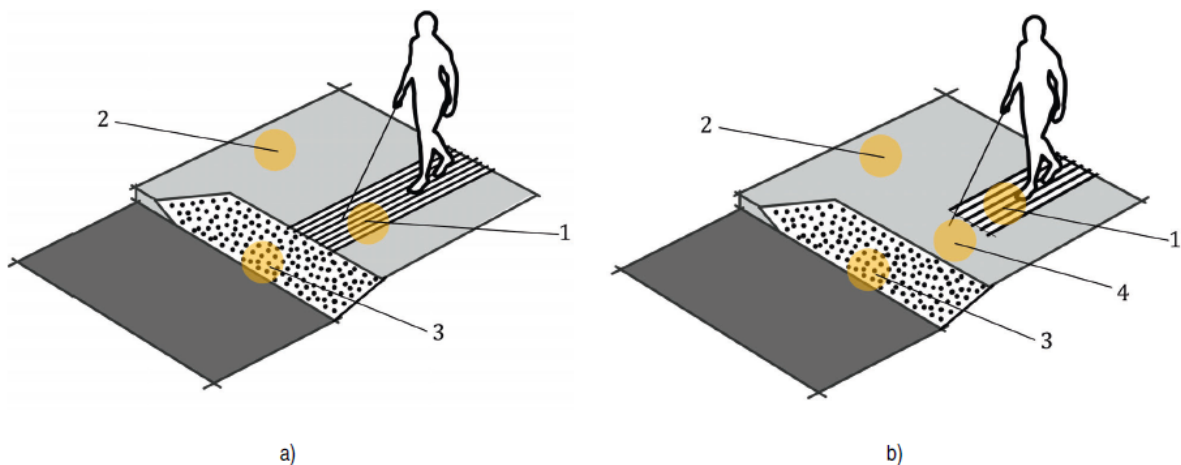
# WAYFINDING



**Esempio di utilizzo del contrasto visivo per la marcatura di sicurezza, l'orientamento e la leggibilità**

Legenda

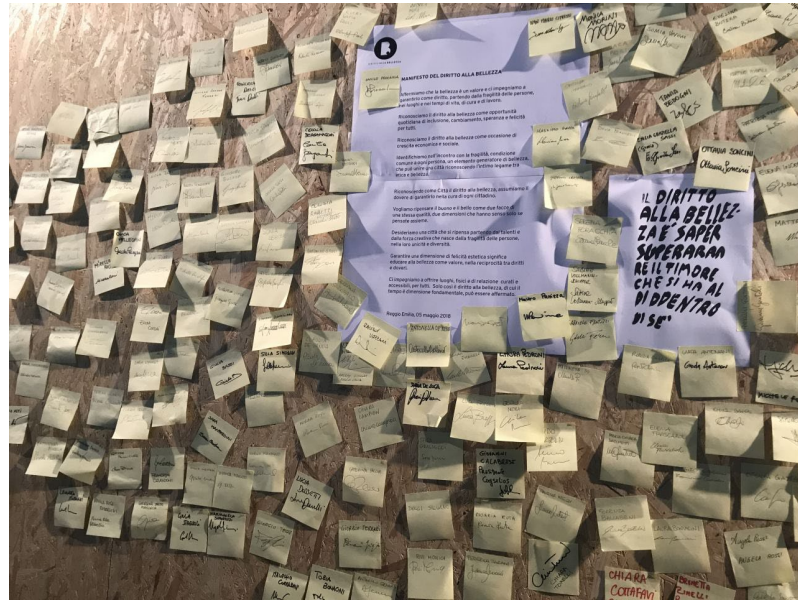
- a) Esempio di contrasto visivo elevato
- b) Esempio di contrasto visivo moderato
- c) Esempio di contrasto visivo elevato nella segnaletica
- 1 Marcatura a contrasto visivo elevato, chiaro su scuro per pericoli come per esempio le scale
- 2 Contrasto visivo moderato tra pavimentazione, parete più chiara, porta e telaio della porta più scuro per scopi di orientamento
- 3 Segnali leggibili con cartelli scuri su pareti chiare, cartelli chiari su pareti scure, pittogrammi molto scuri su sfondo chiaro, o viceversa



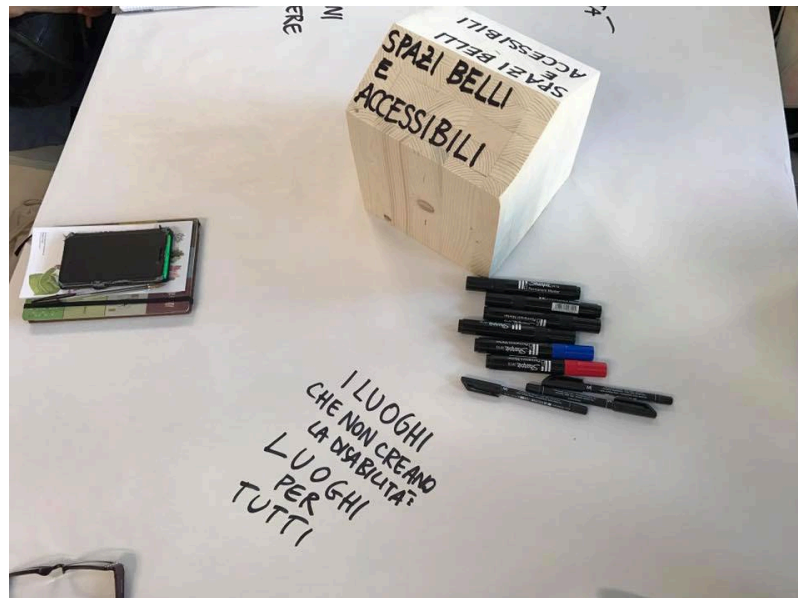
**Esempi di contrasto tattile e visivo nelle superfici di calpestio utilizzate in alcuni paesi**

Legenda

- 1 TWSI con guida al cammino caratterizzata da differenziazione della risposta tattile e contrasto visivo rispetto alla superficie adiacente
- 2 Superficie adiacente con un adeguato contrasto visivo e tattile
- 3 TWSI con codice di attenzione caratterizzata da differenziazione della risposta tattile rispetto alla guida al cammino e alla superficie adiacente
- 4 Spazio tra la guida al cammino e il codice di attenzione utilizzato in alcuni paesi



## B - DIRITTO ALLA BELLEZZA



## I NUOVI SERVIZI IGIENICI ACCESSIBILI di Via della Croce Bianca





# Raggiungere Comprendere Usare





# PERSONA - AMBIENTE

L'accessibilità, **agendo primariamente sul piano materiale** dei corpi, ovvero sulla relazione intercorrente fra abitanti e ambiente costruito, stabilisce la possibilità di muoversi e accedere a tutte le componenti e funzioni urbane ed extraurbane costitutive della vita di chiunque, ovvero di poterle usare in modo diverso per lo stesso scopo e con la medesima soddisfazione. **L'accessibilità è un prerequisito senza il quale è impossibile o difficile godere dei diritti umani e sentirsi parte (incluso) della società.**

L'inclusione, pur confrontandosi sempre con le componenti antropiche dell'abitare, al contempo inserisce un altro fattore della relazione ambientale altrettanto importante: **quello con l'altro/a, agendo primariamente sul piano immateriale.** L'inclusione affronta il tema della bellezza dei luoghi, dell'accoglienza e dell'agio, del comfort e del piacere, della comunicazione e dell'orientamento, della partecipazione sociale e della vita indipendente, della sicurezza personale di chiunque. Questi temi attengono alla relazione cognitiva e psicologica con l'ambiente, con la sua capacità di **COMUNICARE cosa è, a cosa serve e come usarlo.**

PIANO MATERIALE



PIANO IMMATERIALE



# PERSONA - AMBIENTE

« ... l'uomo fa molto di più che vedere, udire, sentire, toccare, odorare, nel semplice senso di registrare il suo ambiente. Egli lo interpreta, avanza inferenze rispetto ad esso; lo sogna, lo giudica, lo immagina e si impegna in altre forme di conoscenza.»

(William H. Ittelson)



L'ambiente **non è un serbatoio** che ci contiene, bensì costituisce con il soggetto un insieme non scindibile

Non esiste un soggetto che contempla un ambiente come una realtà oggettivabile al di là di sé

Il soggetto prende sempre decisioni all'interno dell'ambiente di cui è parte integrante



L'AMBIENTE incide sullo stato di **BENESSERE BIO-PSICO-SOCIALE** e questo ha effetti sulla **SALUTE** di ogni individuo.

(O.M.S.)

La forma deve corrispondere «al gesto o al riflesso istintivo», interpretando l'individuo tramite i suoi movimenti e gesti, le sue emozioni, desideri e gusti. «[...] bisogna costruire per l'uomo affinché possa trovare nella costruzione architettonica, la gioia di sentirsi se stesso come in un punto che sia il suo prolungamento e completamente.»

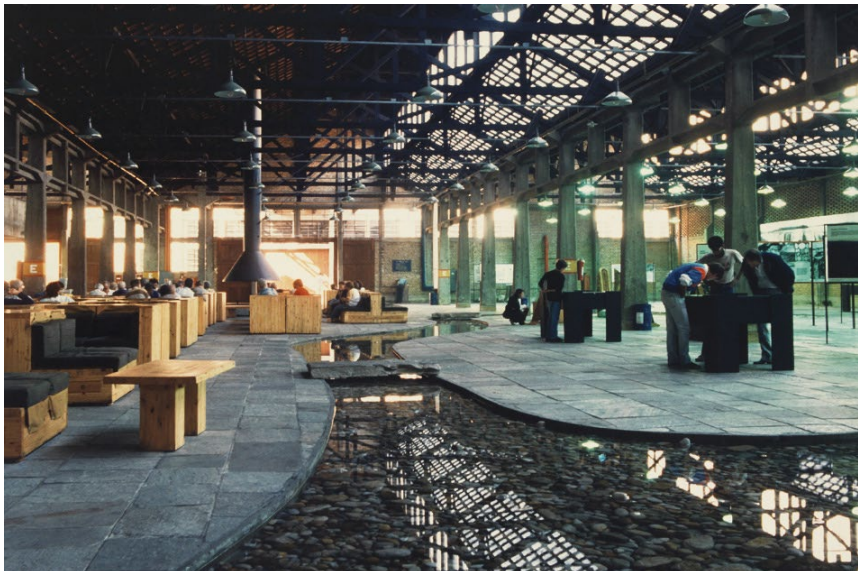
(Eileen Gray)



# BENESSERE = Essere in armonia bio-psico-sociale con sé in relazione all'ambiente

La **psicologia ambientale** nello studiare la **RELAZIONE ABITANTE-AMBIENTE** ha dimostrato che le persone cercano e stanno in luoghi in cui:

- si sentono competenti, ne hanno conoscenza o esperienze pregresse ne facilitano la riconoscibilità
- si sentono sicuri, l'ambiente rinvia un'immagine rassicurante
- è più facile comprendere come gli oggetti stanno insieme, è chiaro il disegno urbano o del complesso edilizio
- è più facile leggerli ed interpretarli senza perdersi, comunicano cosa sono e come usarli
- è più facile fruirli ed usarli, sono accessibili
- possono provare piacere nel viverli, sono belli e accoglienti



Questo dà luogo a un diverso **CONCETTO DI SPAZIO**, quello della **«evidenza sensibile e percezione immediata»** (Paola Coppola Pignatelli)

- Lo spazio è misurabile attraverso il corpo, è interpretabile e dà luogo a ipotesi
- Lo spazio si definisce con l'uso
- Lo spazio si modella sul gesto abituale, ricorrente e quotidiano
- Lo spazio è una risorsa come l'aria, l'acqua e il verde

Questo concetto di spazio presuppone un **approccio antropologico e fenomenologico**

Il **WAYFINDING** può costituire una sfida per molte persone, in modo particolare negli spazi urbani e negli edifici complessi.

Può essere particolarmente sfidante nelle **situazioni stressanti** – es., malattia, limitazioni fisiche (visive, motorie) o mentali (ridotte capacità cognitive), limiti di tempo.

Lo **stress** compromette l'elaborazione delle informazioni → situazioni stressanti compromettono gli aspetti cognitivi del wayfinding (es., Thomas et al., 2010).

L'**ansia spaziale** (es., paura di perdersi) e la **neophobia** (ansia derivante dal trovarsi in un ambiente nuovo) possono influenzare i pattern di navigazione.

**Problemi inerenti il wayfinding** possono portare a:

- **Confusione**
- **Frustrazione**
- **Rabbia**
- **Stress**
- **Pressione sanguigna elevata**
- **Mal di testa**
- **Senso di fatica**



# Cos'è il WAYFINDING

**COMUNICAZIONE AMBIENTALE**



DRENIAMO **INFORMAZIONI** DALL'AMBIENTE



**Tutti gli ARTEFATTI** (*derivano da un processo trasformativo intenzionale, atto progettuale, ricomprendono anche l'apparato vegetale*) **concorrono a dare informazioni**



**INFERENZE:** Una persona cieca col bastone



Processo **DINAMICO**

*(Gregory Bateson)*

«Bisogna percepire per muoverci, ma anche muoverci per percepire»

*(James Gibson)*



# Cos'è il WAYFINDING

È il modo in cui **ORGANIZZIAMO** lo spazio costruito

È il modo in cui **ALLESTIAMO** lo spazio costruito

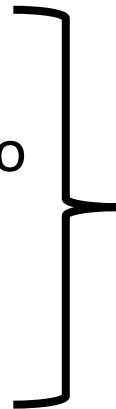
È il modo in cui **INFORMIAMO** con lo spazio costruito

*per avere*

**COGNIZIONE SPAZIALE**

conoscenza e comprensione di:

- che cosa è
- dove mi trovo in relazione all'intorno
- come lo uso
- come mi muovo



**AFFORDANCE:**

Le potenzialità di azione e uso insite nell'immagine di un ambiente, di un oggetto

*(James Gibson)*

«La segnaletica è un aspetto del Wayfinding, non è il wayfinding»  
*(Arthur Passini)*



# Cos'è il WAYFINDING

È, in sostanza, dare **SENSO** all'ambiente:

- Riconoscibilità → conferma – uso
- Comunicatività → direzione – come stanno insieme le diverse parti
- Estetica → piacevole – agio
- Comfort → facilitazione – sicurezza

Tramite il **PROGETTO** che anticipa (si interroga, indaga) sui problemi che il fruitore finale può porre.

E i **FRUITORI** sono tutt\* **DIFFERENTI**

# I FRUITORI

La **COGNIZIONE SPAZIALE** = risoluzione di un **PROBLEMA SPAZIALE** è anche funzione di:

- Esperienza (cognizione ICONICA)
- Relazioni spaziali e logiche (cognizione INDICALE)
- Regole, convenzioni, abitudini (cognizione SIMBOLICA)
- Complessità (cognizione ORGANIZZATIVA)

Quali sono gli **elementi** dello spazio costruito che promuovono la costruzione della **MAPPA MENTALE** per risolvere un problema spaziale?



# Lynch (1960): L'immagine della città

Kevin Lynch, architetto urbanista, per primo ha investigato il modo in cui le qualità di uno spazio urbano influenzassero la capacità delle persone di ricordarne le caratteristiche.

Lynch ha intervistato i residenti di Boston, Los Angeles e Jersey City, chiedendo loro di disegnare la mappa della loro città a memoria. Da questi schizzi di mappe e dalle interviste Lynch ha confrontato **l'immaginabilità** delle città.

**Le caratteristiche immaginabili o memorabili di uno spazio vengono utilizzate dalle persone per facilitare l'orientamento.**



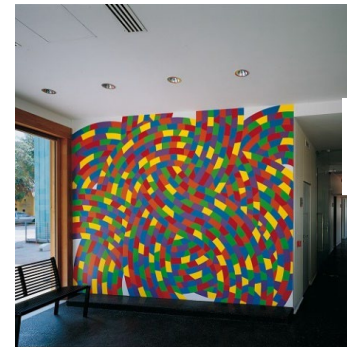
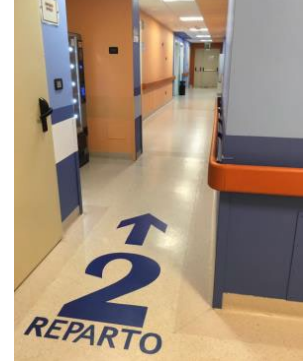
«Una buona immagine ambientale dà a chi la possiede un importante senso di sicurezza emotiva. Gli consente di stabilire tra sé e il mondo circostante una relazione armoniosa. Questa costituisce un sentimento, opposto allo smarrimento di chi ha perso l'orientamento [...]»

(Kevin Lynch, "L'Immagine della Città»)

# ELEMENTI DELL'AMBIENTE



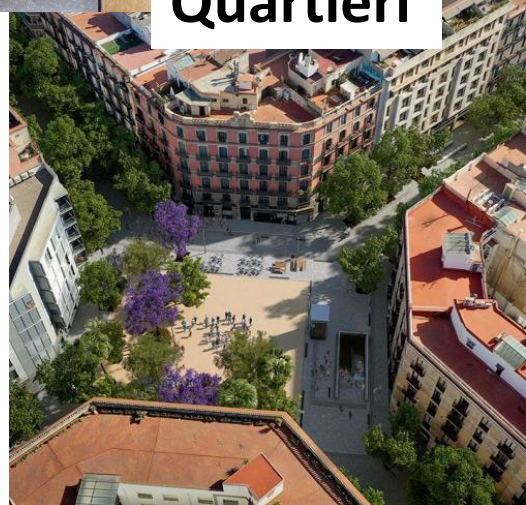
Percorsi



Margini



Quartieri



Nodi



Riferimenti



# Prestazioni: CARATTERISTICHE DELL'AMBIENTE

Kurt LEWIN



Accogliente  
Confortevole  
Piacevole  
Non stressante

Kevin LYNCH



Leggibilità  
Identità  
Struttura  
Significato  
Figurabilità



**Leggibilità**, è la «chiarezza apparente», ossia «la facilità con cui le parti del tutto possono venir riconosciute e possono venir organizzate in un sistema coerente»



**Identità**, un oggetto edilizio o una sua parte deve essere riconosciuto dalle persone come distinto dalle altre realtà circostanti e individuato come «identità separabile»



**Struttura**, deve essere presente una relazione spaziale ed oggettuale chiara tra l'oggetto e l'osservatore



**Significato,**  
l'oggetto deve avere un  
significato preciso per  
l'osservatore, sia esso  
pratico o emotivo



**Figurabilità,** ossia «la qualità che conferisce ad un  
oggetto fisico una elevata probabilità di evocare in ogni  
osservatore un'immagine vigorosa».

# BIOFILIA

Propensione innata delle persone verso ciò che è vivo

La relazione con elementi naturali induce migliori livelli di benessere, riduce lo stress e migliora la salute psicofisica.

L'apparato vegetale può essere impiegato per:

- Facilitare la percepibilità degli elementi spaziali;
- Riconoscere unità spaziali collegate a uno specifico uso;
- Sottolineare la presenza di sistemi d'orientamento grafico (totem, cartellonistica)

L'apparato vegetale contribuisce ad avere una migliore definizione dello spazio e della sua figurabilità, suggerendo al contempo una possibile gamma di azioni, ovvero di muoversi e usare lo spazio e gli elementi più minuti, quali gli oggetti presenti.



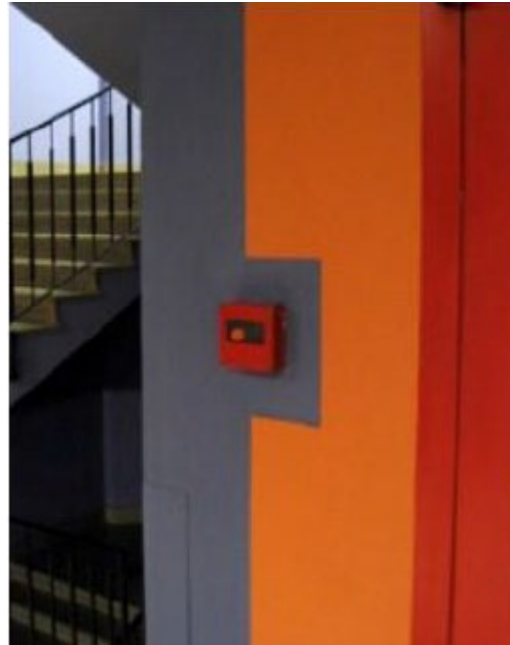
# COLORE

Ha funzione di segnale, informazione, esplicita funzioni e significati anche identitari.

Il colore svolge un ruolo determinante nel progetto di wayfinding, purché sia mirato all'orientamento, come componente del sistema di segnaletica.

Rendendo salienti o lasciando sullo sfondo:

- Percorsi (corridoi)
- Margini (pareti)
- Riferimenti (elementi architettonici)
- Quartieri (scenari)
- Nodi (fondali)



# Cos'è il WAYFINDING

## COMUNICAZIONE



Impiego di: **PAROLE, IMMAGINI, PITTOGRAMMI**

per **informare** sull'uso e sulla mobilità ambientale

- Mappe – descrivono l'insieme e le relazioni fra le parti
- Segnaletica – dà indicazioni direzionali
- Cartellonistica – conferma i luoghi



**APPLICHIAMO DEI CODICI CONDIVISI**







**ORIENTAMENTO:** necessario a conoscere «io sono qui» e al supporto dei macro-movimenti; utile per promuovere la esplorazione dei luoghi e per creare una mappa mentale.

**DIREZIONE:** informazioni direzionali per raggiungere destinazioni specifiche, che possono essere punti o aree distinte.

**IDENTIFICAZIONE:** informazioni su elementi d'interesse e destinazioni, denominazioni dei luoghi o destinazioni.

**REGOLAMENTARIO:** specifica azioni da compiere o proibite.

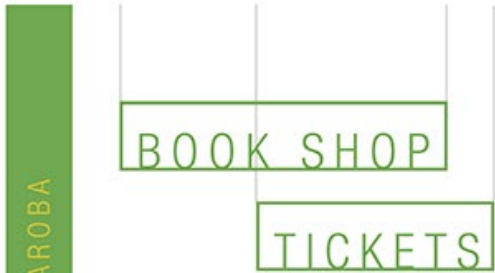
**Segnaletica direzionale**



Pannelli segnaletica direzionale a parete o su piantana



**Identificativi**



Pannelli comunicazione a parete o su piantana



Indicazioni locations su parete  
verchi / passaggi / attraversamenti

**Comunicazione**



Manifesti / locandine  
Pannelli mostro / Mupi

Piantana supporto  
segnaletica tecnica



**Barriere percettive**  
Situazione nella quale un soggetto ha difficoltà a drenare dall'ambiente le informazioni necessarie per la mobilità, l'orientamento e l'uso di attrezzature

A.Lauria 2003

**Barriere sensoriali**

L'ambiente comunica attraverso segnali non rilevabili sensorialmente



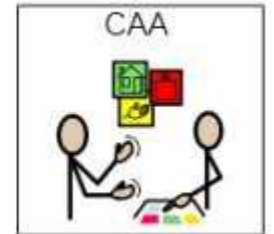
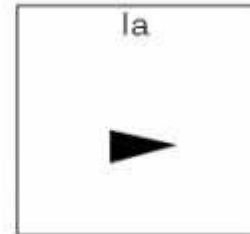
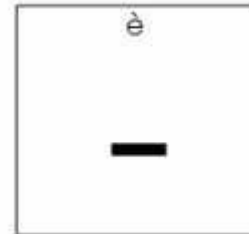
Vedere o non vedere

**Barriere cognitive**

L'ambiente comunica attraverso segnali non interpretabili

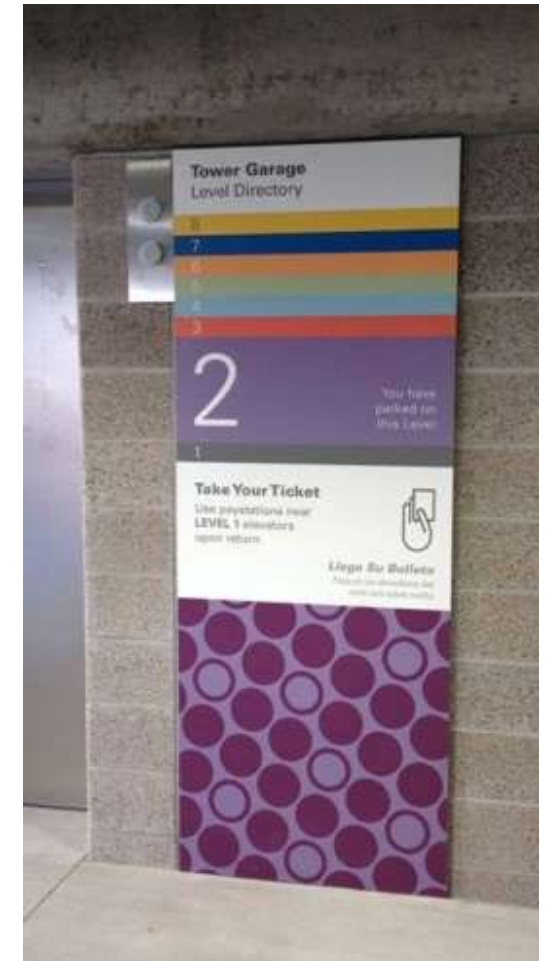


Comprendere o non comprendere





**Identità**, un oggetto deve essere riconosciuto dalle persone come distinto dalle altre realtà circostanti e individuato come «identità separabile»



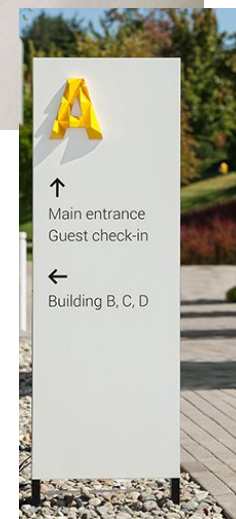
**Leggibilità**, è la “chiarezza apparente”, ossia “la facilità con cui le parti del tutto possono venir riconosciute e possono venir organizzate in un sistema coerente”



**Struttura**, deve essere presente una relazione spaziale ed oggettiva chiara tra oggetto e osservatore



**Significato**, l'oggetto deve avere un significato preciso per l'osservatore, sia esso pratico o emotivo





**Figurabilità**, ossia “la qualità che conferisce ad un oggetto fisico una elevata probabilità di evocare in ogni osservatore un’immagine vigorosa”.



# CONCLUSIONI

«Con ciò voglio dire che la comunicazione del wayfinding è tanto più amichevole, quindi soddisfacente ed efficace, quanto meno ricorre ad artefatti simbolici e quanto più ricorre ad artefatti indicali o iconici. La comunicazione simbolica, deduttiva e fatta di parole e codici, ci deve comunque essere, ma deve servire da conferma, per ribadire con certezza la veridicità della prima ipotesi.

Del resto, noi non riconosciamo le persone perché hanno il nome scritto sulla fronte, le riconosciamo perché le abbiamo già viste. La comunicazione iconica è sicuramente la più empatica, ovvero quella che mette meglio in contatto e dà subito il senso della comunicazione.»

*Salvatore Zingale*

# GRAZIE

## CERPA Italia Onlus

Tel. +39 0522 1710055  
Mobile +39 375 5569979  
[cerpa@cerpa.org](mailto:cerpa@cerpa.org)

**Architetta Piera NOBILI**

Studio OTHE – Ravenna  
[nobili@othe.it](mailto:nobili@othe.it)

